



GOBIERNO
FEDERAL



"Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autores del presente trabajo"

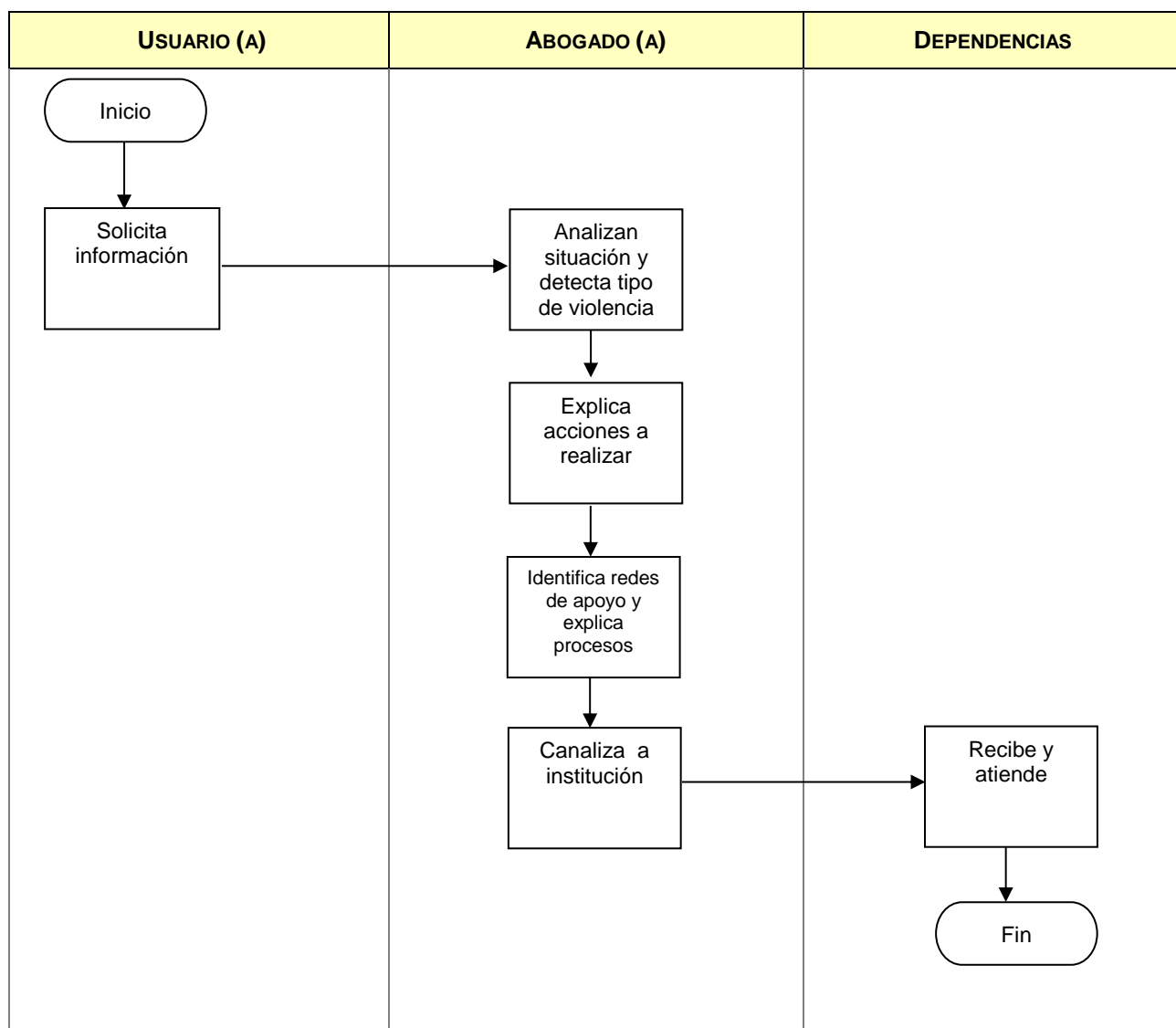


PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA VÍA TELEFÓNICA

INSTITUTO JALISCIENSE DE LAS MUJERES

1. DIAGRAMA DE FLUJO

Entrada	Insumos	Solicitud Asesoría
	Proveedor	Ciudadano (a)
	Procedimientos	No aplica
Salida	Producto o Servicio	Orientación y Asesoría Jurídica
	Usuario (a) o Cliente	Ciudadano (a)
	Procedimientos	No aplica



2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	RESPONSABLE (PUESTO Y ÁREA)	ACTIVIDAD	FORMATOS/ DOCUMENTOS
1.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Se recibe la llamada mencionando el protocolo de inicio de llamada telefónica donde se determina el servicio y la atención que se brinda.	No aplica
2.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Se otorga un tiempo de espera para que la usuaria responda.	No aplica
3.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Se dirige a la usuaria con un lenguaje preciso y claro sin utilizar el lenguaje sexista, modismos, muletillas.	No aplica
4.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Se le pregunta a la usuaria su nombre, y/o seudónimo y el motivo de la llamada.	No aplica
5.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Al momento de obtener la información de la usuaria, se realiza comentarios sobre la realización que refiere la usuaria sin emitir juicios de valor y sin imponer su criterio.	No aplica
6.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Se plantean preguntas para aclarar el tipo y modalidad de violencia de género, así como sobre la problemática planteada por la usuaria.	No aplica
7.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Se obtiene información sobre los factores que puedan poner en riesgo a la usuaria como preguntar si al momento de la llamada presenta alguna lesión física y la gravedad de la misma, se indaga sobre la ubicación donde se encuentra al momento de la llamada, se le solicita la información de quien ejerce la violencia y sobre otras personas afectadas directamente.	No aplica

8.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	De igual manera se le solicita información de las opciones con que cuenta la usuaria como: preguntando al usuario sobre las acciones que ha tomado de la situación de violencia en la que se encuentra, se indaga de los recursos personales, económicos, sociales, con los que cuenta, así como las acciones que desea realizar.	No aplica
9.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Se le pregunta si cuenta con disponibilidad para seguir con la llamada.	No aplica
10.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Se le ofrece a la usuaria opciones de atención a su problemática, mencionándole alternativas con sus recursos personales, sociales, económicos, se le refieren situaciones de riesgo relacionadas con las opciones ofrecidas, se le pregunta sobre las acciones u opciones que desea realizar.	No aplica
11.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Finalmente se le pregunta si está de acuerdo en ser canalizada a una instancia para la atención de su problemática, se indaga sobre su localidad, se le pregunta si cuenta con papel y/o pluma y se proporcionan datos generales de las instituciones, el tipo de servicio que se brinda y la ubicación geográfica.	No aplica
12.	Abogado(a) especializado(a) Psicóloga(o) especializada(o)	Previo a concluir la comunicación se le pregunta si cuenta con algún comentario sobre la asesoría proporcionada, se le solicitan los datos personales mismos que se hace referencia que son confidenciales solo para fines estadísticos, se menciona el protocolo de cierre de llamada, cerrando la llamada después de que la usuaria cuelgue.	No aplica
Lo anterior con apego al manual "Modelo de atención integral para las mujeres víctimas de violencia, del Módulo de orientación, asesoría y atención del Instituto jalisciense de las mujeres , en el marco de PAIMEF"			

3. GLOSARIO

Asesoría Jurídica	Acciones para brindar orientación legal y apoyo necesario a las personas que así lo necesiten.
PAIMEF	Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas.

4. AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<p>Firma, Nombre y Puesto</p> <p>Lic. Coral Chantal Zúñiga Nuño</p> <p>Coordinadora de Vida Sin Violencia</p>	<p>Firma, Nombre y Puesto</p> <p>LCPC. María Elena Jáuregui Flores</p> <p>Coordinadora Administrativa</p>	<p>Firma, Nombre y Puesto</p> <p>Lic. Sergio Zavala Mercado</p> <p>Director General de Innovación y Mejora Gubernamental</p>